Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-884

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	22 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

De consument stelt dat Santander haar krediet al in 2017 had moeten blokkeren toen zij geen gehoor had gegeven aan het verzoek van Santander om inkomensgegevens te verstrekken in het kader van een tussentijdse herbeoordeling van haar financiële situatie. De commissie kan de consument niet volgen in haar klacht. Dit komt ten eerste omdat het de consument zelf is geweest die besloten heeft om geen inkomensgegevens te verstrekken, om geen contact op te nemen met Santander toen zij constateerde dat haar krediet niet was geblokkeerd en om toch meerdere bedragen op te nemen. Dit alles komt voor rekening van de consument en kan zij niet aan Santander tegenwerpen. Ten tweede *kan* Santander het krediet blokkeren maar is zij daar niet toe verplicht. De vordering is afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Santander; 4) de repliek van de consument 5) en de dupliek van Santander.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en Santander hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2010 een doorlopend krediet bij Santander afgesloten met een kredietlimiet van € 4.000,-. Op het krediet waren de voorwaarden SANT_AV_0509-01 van toepassing.

2.2 In 2017 heeft Santander de consument benaderd met het verzoek om informatie aan te leveren zodat kan worden getoetst of het krediet nog passend was. De consument heeft geen informatie aan Santander verstrekt.

2.3 Op 11 april 2017 heeft Santander, door middel van een laatste herinnering, aangekondigd het krediet voor opname te blokkeren indien de consument niet reageert.

2.4 Op 11 april 2017 heeft de consument per e-mail aan Santander geschreven:

> *"(…)*
>
> *Beste medewerker,*
>
> *Ik heb meerdere brieven van jullie gehad om een inkomsten lastenformulier te sturen . De rekening is nu geblokkeerd. De reden waarom ik het formulier niet heb terugstuurd is dat ik geen andere rekening wil. Zoals de rekening nu loopt is prima. Ik ben me bewust van de zorgplicht.*
>
> *Daarnaast wordt de rekening dit jaar nog afgelost. tzt zal ik ook contact opnemen voor een eindrekening.*
> *(…)"*

2.5 Vanaf 1 april 2018 zijn de Algemene voorwaarden Santander Consumer Finance Benelux B.V. 1 april 2018 van toepassing.

2.6 Hierna hebben de volgende geldopnames plaatsgevonden:

- 18 september 2018 € 300,-
- 11 december 2018 € 200,-
- 28 mei 2019 € 650,-
- 20 juni 2019 € 500,-
- 18 oktober 2019 € 100,-
- 14 november 2019 € 80,-
- 19 maart 2020 € 100,-
- 5 mei 2020 € 70,-
- 14 september 2020 € 100,-
- 19 november 2020 € 65,-

2.7 Santander heeft het krediet uiteindelijk op 1 december 2020 geblokkeerd.

2.8 In haar e-mail van 5 mei 2022 van de consument aan Santander staat voor zover relevant:

> *"(…)*
>
> *Ik heb al 12 jaar een lening bij jullie, en volgens het rekeningoverzicht duurt deze nog zeker 6 jaar. De rente staat nog steeds 10 % voor een DK, maar deze rek is geblokkeerd en is helemaal geen DK meer.*
>
> *Kunnen jullie deze rekening niet omzetten naar een persoonlijke lening of de rente verlagen?*
> *18 jaar is best absurd voor een limiet van € 4000,-.*
>
> *Lijkt me dat er wel genoeg aan me is verdient? Kan ook niet zelf het maandbedrag aanpassen.*
>
> *Graag een oplossing.*
> *(…)"*

2.9 Bij e-mail van 9 mei 2022 heeft Santander de consument geschreven dat het verzoek om het krediet om te zetten intern is doorgezet en de consument verzocht om inkomensgegevens te verstrekken.

2.10 In haar e-mail van 4 juli 2022 laat de consument Santander onder meer weten dat ze graag een officiële klacht wil indienen en dat ze een voorstel verwacht met betrekking tot het uitstaand saldo.

2.11 Santander heeft de consument bij e-mail van 5 juli 2022 laten weten dat zij geen aanleiding ziet om de consument te compenseren en de consument gewezen op de mogelijkheid om een directieklacht in te dienen.

2.12 Op 4 september 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij Santander. Na meerdere e-mails van de consument heeft Santander omstreeks 21 oktober 2022 inhoudelijk gereageerd op de klacht.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert, na wijziging in de aanvullende stukken, terugbetaling van te veel betaalde rente vermeerderd met de wettelijke rente. De consument, zelf ook werkzaam in het klachtenteam bij een financiële instelling, legt hieraan ten grondslag dat Santander het krediet al in 2017 had moeten blokkeren toen zij naar aanleiding van de brief van 11 april 2017 geen inkomensgegevens aan Santander had verstrekt.

Santander had de consument toen tegen haarzelf moeten beschermen en het krediet moeten blokkeren. Dan hadden de geldopnames na 11 april 2017 niet plaatsgevonden waardoor het openstaande bedrag van het krediet en de rente niet zo was opgelopen.

2.14 Verder stelt de consument in haar repliek dat ze haar e-mail van 11 april 2017 niet kan herinneren. Volgens de consument is het ook onlogisch dat zij op 1 april 2017 akkoord zou zijn gegaan met de blokkade en vervolgens geld zou opnemen. In haar geheugen heeft de consument in 2017 helemaal niet gereageerd maar natuurlijk kan de consument zich ook vergissen.

2.15 De consument klaagt verder over de gebrekkige communicatie van Santander. E-mails worden maar half gelezen en niet beantwoord. Pas na meerdere e-mails van de consument en na bijna vier weken wordt de directieklacht beantwoord.

Het verweer

2.16 Santander heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

3.2 Ten eerste is het de consument zelf geweest die besloten heeft om geen inkomensgegevens te verstrekken, om geen contact op te nemen met Santander toen zij constateerde dat haar krediet niet was geblokkeerd en om na 11 april 2017 toch meerdere bedragen op te nemen. Als de consument het er niet mee eens was dat zij ook de op te nemen bedragen moest terugbetalen of dat zij hierover rente moest betalen, stond het haar vrij om geen gebruik meer te maken van het krediet. Dit alles komt voor rekening van de consument en kan zij niet aan Santander tegenwerpen.

3.3 Ten tweede volgt uit de voorwaarden, de wettekst van artikel 7:65 lid 3 BW en de memorie van toelichting[1] dat een kredietgever het krediet *kan* blokkeren. Het betreft dus een bevoegdheid waar Santander gebruik van *kan* maken en geen verplichting. In dit geval heeft Santander in 2017 geen gebruik gemaakt van haar bevoegdheid om het krediet te blokkeren. Volgens Santander is zij niet overgegaan tot een blokkade omdat zij de financiële situatie van de consument in 2017 vanwege het ontbreken van informatie nog niet had kunnen toetsen en ook geen aanleiding had om aan te nemen dat de financiële situatie in 2017 zou zijn veranderd.

[1] Kamerstukken II, 2009/10, 32 339, nr. 3, p. 22.

Daarnaast had de consument Santander in haar e-mail van 11 april 2017 laten weten dat het krediet nog "prima" was en dat het krediet nog in dat jaar zou worden afgelost In deze klachtprocedure is ook niet gebleken dat verdere kredietverstrekking op dat moment onverantwoord was en dat de bank dit wist en kon weten. Het is in die situatie verdedigbaar, hoewel niet helemaal logisch gelet op het informatieverzoek van de bank zelf, om toch niet over te gaan tot blokkering van de rekening. Het had wel op haar weg gelegen om de consument over die beslissing te informeren. Niet is gebleken dat Santander de consument hierover heeft bericht. De commissie merkt op dat dit slordig is, maar kan daar mede gelet op het voorgaande verder geen gevolgen aan verbinden.

3.4 Verder is uit het klachtdossier af te leiden dat de communicatie vanuit Santander niet altijd vlekkeloos is verlopen. Zo heeft de consument Santander meerdere malen moeten rappelleren om een inhoudelijke reactie te krijgen op haar klacht. In meerdere e-mails heeft Santander excuses aangeboden voor de late beantwoording van de klacht. Hoewel de gebrekkige communicatie vanuit de uitvoerder niet de schoonheidsprijs verdient, kan dit punt niet leiden tot toewijzing van de door de consument ingestelde vordering.

3.5 De commissie is van oordeel dat geen sprake is van schending van de zorgplicht van Santander. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen evenmin tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktoberl 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Algemene voorwaarden SANT_AV_0509-01

3.10 Blokkering kredietlimiet doorlopend krediet

Santander Consumer Finance Benelux B.V. heeft het recht het gebruik van de bestedingsruimte van een doorlopend krediet te beperken en geen nieuwe geldopnames of aankopen meer toe te staan:

a. *indien zich, nadat de kredietransactie is aangegaan, omstandigheden voordoen of feiten bekend worden, welke een normale afwikkeling van de kredietransactie in gevaar brengen. Deze beperking wordt weer opgeheven zodra Santander Consumer Finance Benelux B.V. van oordeel is dat normale afwikkeling van de kredietransactie weer voldoende is gewaarborgd;*

(…)